

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculați potrivit dispozițiilor Deciziei Președintelui ANCOM nr. 1201/2011**

**TRIMESTRUL IV ANUL 2019**

**Indicatori de calitate administrativi**

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri: **2 zile**

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri: **3 zile**

Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **95%**

Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de 30 zile;

Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 8-16

**Termenul de remediere a deranjamentelor**

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: **3.1 ore**

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4.3 ore**

Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **96%**

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru clienți este de 3 ore în intervalul orar în care se fac intervențiile în teren;

Programul departamentului de suport tehnic este în intervalul Luni – Vineri 08-20, Sâmbătă – Duminică 09-17;

Intervențiile în teren se realizează în intervalul Luni - Vineri 8-16.

**Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

**Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

**Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

**Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: - zile

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: - zile

Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: **-%**

Termenul de soluționare reclamațiilor este de 30 de zile.

Nu au fost înregistrate reclamații în perioada de raportare.